

LAPORAN AKHIR LATIHAN INDUSTRI DI BANK
KERJASAMA RAKYAT MALAYSIA BERHAD
CAWANGAN SEREMBAN

NURUL ZARIRAH BINTI NIZAM

Laporan Latihan Industri Diserahkan Kepada

JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN TEKNOLOGI MALAYSIA

2006

1100048745



LI 41 FPE 3 2006



1100048745

Laporan akhir latihan industri di Bank Kerjasama Rakyat
Malaysia Berhad Cawangan Seremban / Nurul Zarirah Nizam.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITI MALAYSIA TERENGGANU (UMT)
21030 KUALA TERENGGANU

| | | |
|------------|--|--|
| 1100048745 | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Lihat sebelah

HAK MILIK
PERPUSTAKAAN UMT

**LAPORAN LATIHAN INDUSTRI
DI BANK KERJASAMA RAKYAT MALAYSIA
BERHAD CAWANGAN SEREMBAN**

**NURUL ZARIRAH BINTI NIZAM
SARJANA MUDA PENGURUSAN PEMASARAN**

**JABATAN PENGURUSAN DAN PEMASARAN
FAKULTI PENGURUSAN DAN EKONOMI
KOLEJ UNIVERSITI SAINS DAN
TEKNOLOGI MALAYSIA
(KUSTEM)**

2006

1100048745

PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN

Dengan ini saya NURUL ZARIRAH BINTI NIZAM (UK9443) mengaku bahawa laporan Latihan Industri bagi kursus PGN 4799 adalah hasil usaha saya sendiri. Segala bentuk penulisan yang terkandung dalam laporan ini adalah merupakan pandangan dan pendapat saya yang berasaskan kepada penaplikasian teori dan pengalaman yang dipelajari semasa menjalani Latihan Industri semata-mata. Fakulti Pengurusan dan Ekonomi (FPE), KUSTEM tidak terikat dengan isi kandungan laporan tersebut.

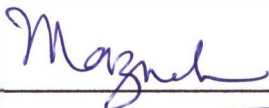
Tandatangan



Nama: Nurul Zarirah binti Nizam

Tarikh: 16 OKTOBER 2006

Disahkan oleh:



Penyelia KUSTEM

b/p Pengerusi Latihan Industri

Fakulti Pengurusan dan Ekonomi

KUSTEM

ISI KANDUNGAN

MUKA SURAT

| | |
|---|-----------|
| PENGESAHAN KEASLIAN LAPORAN | i |
| PRAKATA | ii |
| PENGHARGAAN | iv |
| RINGKASAN EKSEKUTIF | vi |
| BAB 1 LATAR BELAKANG ORGANISASI | |
| 1.1 Pengenalan | 1 |
| 1.2 Maklumat Organisasi | 5 |
| 1.3 Carta Organisasi | 7 |
| 1.4 Aktiviti Organisasi | 8 |
| 1.5 Kekuatan Organisasi | 13 |
| 1.6 Kemahiran yang dipelajari | 18 |
| BAB 2 PENGENALPASTIAN MASALAH | |
| 2.1 Bahagian Pengurusan Secara Am | |
| 2.1.1 Penemuan di Bahagian Pengurusan | 19 |
| 2.1.2 Mengenal Pasti Masalah | 27 |
| 2.1.3 Rumusan Analisis dan Perbincangan | 28 |
| 2.1.4 Cadangan Penyelesaian | 29 |
| 2.1.5 Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi | 30 |
| 2.2 Bahagian Pemasaran | |
| 2.2.1 Penemuan di Bahagian Pemasaran | 32 |
| 2.2.2 Mengenal Pasti Masalah | 37 |

| | | |
|-----------------|---|----|
| 2.2.3 | Rumusan Analisis dan Perbincangan | 38 |
| 2.2.4 | Cadangan Penyelesaian | 39 |
| 2.2.5 | Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi | 40 |
| 2.3 | Bahagian Pengurusan Operasi | |
| 2.3.1 | Penemuan di Bahagian Pengurusan Operasi | 42 |
| 2.3.2 | Mengenal Pasti Masalah | 57 |
| 2.3.3 | Rumusan Analisis dan Perbincangan | 58 |
| 2.3.4 | Cadangan Penyelesaian | 58 |
| 2.3.5 | Perlaksanaan Cadangan dan Implikasi | 59 |
| BAB 3 | PENUTUP | 61 |
| RUJUKAN | | 64 |
| LAMPIRAN | | 65 |

SENARAI GAMBARAJAH

| | |
|--|-----------|
| Gambarajah 1 : Logo Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad yang lama | 12 |
| Gambarajah 2 : Logo Bank Kerjasama Rakyat Malaysia Berhad yang baru. Ianya dilancarkan pada 28 September 2001. | 12 |
| Gambarajah 3 : Penganugerahan yang pertama yang dimiliki oleh Bank kerjasama Rakyat cawangan Seremban. | 17 |
| Gambarajah 4 : Penganugerahan yang kedua yang dimiliki oleh Bank Kerjasama Rakyat Berhad cawangan Seremban. | 17 |
| Gambarajah 5 : Situasi di mana kakitangan Bank Rakyat tengah melayan pelanggan di bahagian pemasaran | 32 |
| Gambarajah 6 : Tempat Penyimpanan Borang-borang peribadi Peminjam dan penjamin di bank mengikut tarikh kelulusan pinjaman | 35 |

SENARAI CARTA ALIRAN

| | |
|---|----|
| Carta Aliran 1 : Sistem Tele-Rakyat (sebelum) | 26 |
| Carta Aliran 2 : Sistem Tele-Rakyat (selepas) | 31 |
| Carta Aliran 3 : Sistem Pinjaman (sebelum) | 36 |
| Carta Aliran 4 : Sistem Pinjaman (selepas) | 41 |
| Carta Aliran 5 : Sistem Ar Rahnu (sebelum) | 44 |
| Carta Aliran 6 : Sistem Ar Rahnu (selepas) | 60 |

PRAKATA

Dengan nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Saya, Nurul Zarirah Binti Nizam dengan Nombor Matrik UK 9443 telah menjalankan Latihan Industri di Bank Kerjasama Rakyat Berhad cawangan Seremban. Saya menjalani latihan ini adalah selama 3 bulan bersamaan dengan 12 minggu. Bermula dari tarikh melapor diri iaitu 17 April 2006 sehingga 9 Julai 2006.

Semasa menjalani Latihan industri, saya telah ditempatkan di beberapa unit mengikut bulan. Contohnya pada bulan pertama saya ditempatkan di Unit Pinjaman atau Unit Kredit dan Unit Dokumentasi. Bulan kedua di Unit Susulan Kredit dan seterusnya di Unit Pentadbiran, Unit Operasi dan unit Ar Rahn. Pelbagai ilmu diperolehi di setiap unit dengan pelbagai kaedah dipelajari termasuklah dari segi teori, penggunaan computer, pengiraan, melayan pelanggan dan sebagainya.

Dalam menempuh hari-hari pembelajaran disana, saya mendapat tunjuk ajar yang amat berkesan bermula daripada pengurus cawangan, penolong pengurus cawangan, pegawai-pegawai dan sehinggalah pekerja-pekerja dari setiap unit. Dengan itu,tidak hairanlah jika saya mempunyai hubungan yang baik dengan semua staf di bank tersebut. Segala aktiviti atau tugas

harian sebagai pelajar praktikal berjalan dengan lancar dan teratur. Secara tidak langsung, dengan kehadiran saya dapat juga membantu dan meringankan kerja mereka yang terpaksa disiapkan. Saya akan membuat laporan harian. Laporan harian ini akan ditulis mengikut hari dan tugas yang dilakukan. Laporan ditulis dari awal pagi waktu melapor diri sehinggalah ke petang waktu melapor diri untuk pulang setiap hari.

Saya telah mendapat banyak ilmu dan pengalaman berguna semasa menjalani latihan industri di Bank Rakyat ini. Semoga apa yang saya pelajari dan peroleh ini, akan dapat saya gunakan pada masa hadapan iaitu semasa berada di alam pekerjaan.

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmanirrahim....Alhamdulillah...bersyukur saya kehadiran Illahi, dengan limpah kurnia-Nya saya dapat menjalankan dan menamatkan Latihan Industri ini dengan jayanya. Dengan keberkatan-Nya juga, akhirnya dapat juga saya menyelesaikan tugas yang telah diamanahkan ini iaitu Laporan Latihan Industri. Kejayaan ini datangnya dari hasil usaha saya sendiri dengan bantuan daripada semua pihak yang terlibat secara langsung ataupun secara tidak langsung.

Jutaan terima kasih kepada tenaga kerja dari Bank Kerjasama Rakyat Berhad Cawangan Seremban kerana kesudian menerima kehadiran saya untuk menjalankan Latihan Industri di sana. Dalam pada menjalankan tanggungjawab yang telah diamanahkan, mereka masih dapat memberi peluang mencari masa untuk memberi tunjuk ajar kepada saya tanpa mengenal apa itu erti jemu. Daripada merangkak sehinggalah dengan yakin mampu berlari. Pelbagai pengalaman, situasi, dan kenangan yang akan telah saya himpunkan selama menjalani latihan industri di Bank Rakyat. Ribuan terima kasih saya ucapkan buat Tuan Pengurus Bank Rakyat Cawangan Seremban, En Nordin bin Zakaria, Puan Norwati Binti Aziz selaku Penolong Pengurus Cawangan merangkap penyelia Latihan Industri dan semua kakitangan Bank Rakyat Cawangan Seremban. Semua jasa dan tunjuk ajar kalian amat saya hargai.

Kepada kedua ibu bapa tercinta, pengorbanan dan sokongan kalian tidak akan saya lupakan. Didikan dan sokongan akan saya ingat sampai bila-bila dalam perjuangan menimba ilmu. Terima kasih atas kesabaran dalam mendidik saya. Buat teman-teman seperjuangan, saya doakan agar kalian berjaya dan yang akhir sekali, kepada penyelia saya Puan Maznah binti Salleh, terima kasih banyak kerana terlalu banyak membantu dan memberi tunjuk ajar yang sangat berguna buat saya dalam menghasilkan Buku Laporan ini. Terima kasih sekali lagi buat kalian semua.

Semoga Tuhan akan memberkati jasa baik, didikan, dan bimbingan yang telah dicurahkan. Akhir kata, semoga Bank Kerjasama Rakyat Malaysia akan menjadi bank yang berjaya dan sentiasa mencapai objektif yang telah ditetapkan.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Sebagai pelajar di bawah program Sarjana Muda Pengurusan (Pemasaran), Fakulti Pengurusan dan Ekonomi pelatih telah diwajibkan untuk menjalani Latihan Industri selama 3 bulan dan pelatih juga telah diberi peluang untuk memilih sendiri organisasi Bank Kerjasama Rakyat Cawangan Seremban atau lebih dikenali sebagai Bank Rakyat sebagai tempat di mana pelatih akan menjalani Latihan Industri tersebut. Bank Kerjasama Rakyat Malaysia merupakan sebuah organisasi yang pada dasarnya diwujudkan sebagai agensi kerajaan bagi menyelaraskan dan memudahkan orang ramai berurusan dengan pihak bank, Bank Rakyat telah keluar dari naungan kerajaan dan kemudian telah berdiri dan beroperasi dengan sendirinya atau dengan erti kata lain telah diswastakan. Selama 3 bulan menjalani Latihan Industri di Bank Rakyat ini juga, pelatih telah diberi kepercayaan untuk melakukan sebarang kerja dengan bimbingan dan tunjuk ajar daripada kakitangan Bank Rakyat sendiri. Pelatih diberi tugas dan tunjuk ajar tentang bagaimana untuk menjadi seorang pekerja yang mempunyai tanggungjawab melaksanakan tugas dengan penuh rasa tanggungjawab dan dedikasi. Sepanjang menjalani Latihan Industri ini, pelatih didedahkan kepada beberapa pendekatan supaya tugas yang dilakukan adalah lebih cekap dan berkesan. Antara pendekatan yang sering diterapkan adalah penggunaan komputer, cara-cara mengakses talian Bank Rakyat sendiri, perkhidmatan pelanggan, penggunaan menu IBS yang sering digunakan oleh semua kakitangan bank dalam transaksi urusan bank sehari-hari, dan penyelaraskan pengurusan dalam bank itu sendiri. Selain daripada itu, pelatih juga akan diberi taklimat terlebih dahulu mengenai tugas yang akan dilakukan untuk setiap unit. Pelatih diberi kepercayaan dalam melaksanakan tugas yang diberi dan penghasilan daripada melakukan tugas tersebut, pelatih akan memperoleh pelbagai ilmu dan maklumat yang berkaitan sama ada daripada kakitangan Bank Rakyat sendiri atau pendepositnya. Sementara menjalani Latihan Industri ini, pelatih telah didedahkan dengan system-system yang sering digunakan ataupun system sedia ada di bank itu sendiri, antara system-system yang telah dikenalpasti tersebut ialah sistem Tele-Rakyat, sistem pinjaman, dan sistem Ar Rahn. Pelatih telah mengenalpasti beberapa kekurangan atau dengan erti kata lain masalah yang wujud dalam sistem tersebut. Pelatih juga dipertanggungjawabkan untuk menyediakan cadangan penyelesaian dan pelaksanaan cadangan dan implikasi terhadap sistem-sistem itu. Cadangan-cadangan ini ini berkemungkinan boleh digunakan bagi menyelesaikan masalah yang wujud itu untuk meningkatkan lagi corak pengurusan dalam bank sendiri dan juga meningkatkan tahap pencapaian bank. Pelatih juga berharap agar impak yang wujud dalam cadangan penyelesaian tersebut akan menghasilkan pengurusan bank yang lebih dinamik dan sistematik.